



Que faire en cas
d'événement
choquant ?

Gestion des incidents
critiques sur le lieu
de travail



Aperçu



1. Qu'est-ce qu'un incident critique ?



2. Impact d'un incident critique sur le corps et l'esprit



3. À quoi peut-on s'attendre après avoir vécu un incident critique ?



4. Une bonne prise en charge fait la différence : conseils pour l'entourage



5. Comment pouvons-nous vous aider ?

PREMIÈRES MESURES EN CAS D'INCIDENT CRITIQUE

Malheureusement, il est inévitable que des travailleurs soient confrontés à un ou plusieurs événements critiques au cours de leur carrière.

Il est donc d'autant plus important d'y faire face le plus adéquatement possible lorsqu'ils surviennent.

Un collaborateur qui est bien pris en charge subit **moins d'effets négatifs** sur son bien-être et sa santé qu'un collaborateur qui ne l'est pas. Une prise en charge et un suivi adéquat peuvent même avoir un impact positif sur la **motivation** et la **satisfaction** du travailleur et renforcer le **lien de confiance** envers son employeur/sa ligne hiérarchique. Cela vaut également pour les collaborateurs qui n'ont pas été impliqués dans l'incident. En voyant que votre collègue est correctement suivi, vous vous sentez confiant.e qu'il en sera de même pour vous en cas d'incident.

Mais l'inverse est tout aussi vrai : un suivi médiocre ou confus, l'incompréhension, la minimisation, le jugement,... ont un impact très négatif sur le bien-être, l'absentéisme et la motivation des collaborateurs concernés et de leurs collègues.



Avec ce guide, nous voulons énumérer pour les victimes et leur entourage (professionnel) les principales informations, les choses à faire et à ne pas faire dans le cadre du suivi d'un incident critique ou d'un événement choquant.



1

QU'EST-CE QU'UN INCIDENT CRITIQUE ?

Le terme « incident critique » (également appelé « événement choquant et potentiellement traumatisant ») englobe des situations graves, à caractère soudain et inattendu..

Pensez à une agression verbale ou physique, une attaque violente, des brimades graves ou un comportement sexuel non désiré, un accident grave sur le lieu de travail, le suicide d'un collègue, un décès sur le lieu de travail,....

Il s'agit d'expériences qui nous confrontent à **la mort** (mort effective ou menace de mort, ou blessure grave) ou qui s'attaquent à notre **sentiment général de sécurité** (« le monde est prévisible », « on peut faire confiance aux autres »). Ils provoquent des sentiments de peur, de bouleversement, de colère ou d'impuissance.

Tout le monde ne vivra pas un même événement comme étant critique.

Il arrive aussi que l'on soit confronté à des situations déjà vécues à plusieurs reprises et qui, pour une raison ou pour une autre, ont plus d'impact à un moment donné que les fois précédentes. Des facteurs tels que l'implication dans la vie de la victime, le degré d'impuissance ressenti, la durée de l'incident, etc. jouent également un rôle.

2

IMPACT D'UN INCIDENT CRITIQUE SUR LE CORPS ET L'ESPRIT

5



Le fait de vivre **soi-même** un événement choquant, **d'en être témoin** ou même **d'en entendre parler** peut déclencher beaucoup de choses dans notre corps.

Notre cerveau est pour ainsi dire submergé et notre système nerveux passe soudainement du « mode sécurité » au « mode danger ».

Cette réaction normale du corps a pour but de nous aider à survivre face au danger. Dans un premier temps, nous nous préparons à combattre ou à fuir (« fight or flight »). Notre rythme cardiaque s'accélère et nous devenons très concentrés. Si le danger est perçu comme trop important, notre système nerveux peut même passer à **la réaction de « gel » (freeze)** : nous restons ancrés au sol et nous nous figeons. Notre cerveau entre dans un tunnel : de nombreuses informations sur ce qui se passe à ce moment-là ne nous parviennent plus et nous agissons en pilote automatique.

Personne ne décide consciemment de sa réaction. Elle est instinctive, spontanée.

Après coup, cela peut nous déstabiliser, nous laisser perplexe et plein d'interrogations. Ou entraîner des réactions désagréables et des jugements de la part de notre entourage (ou de soi-même).

Parfois, l'on peut avoir très « bien » réagi avec le recul, mais il arrive aussi que des personnes ne réagissent pas du tout de manière rationnelle et raisonnable à un incident critique. Elles se mettent en danger ou mettent les autres en danger, elles ne suivent pas les procédures de sécurité normales,...

Les questions qui peuvent surgir après coup sont par exemple:

- Pourquoi ai-je réagi ainsi ?
- N'aurais-je pas mieux agi de telle ou telle manière ?
- Comment se fait-il que je ne me souvienne de rien ?

Il est donc très important, en tant que personne de l'entourage, que vous ne portiez pas de jugement sur les réactions de l'autre en cas d'incident critique, mais que vous lui apportiez beaucoup de soutien et que vous compreniez que quelque chose de grave lui est arrivé.



3

A QUOI PEUT-ON S'ATTENDRE APRES AVOIR VECU UN INCIDENT CRITIQUE ?

Des réactions normales à un événement anormal

Un incident critique ou un événement choquant est une expérience profonde qui peut vous **déstabiliser**. Même s'il n'y a pas de blessures physiques ou si la situation s'est finalement bien terminée, il est tout à fait normal d'en subir les **répercussions** psychologiques. Vous pouvez réfléchir à ce qui aurait pu se passer (ruminations) et ce qui est certain, c'est que l'événement met sous pression votre sentiment de base (inconscient) que le monde qui vous entoure est un environnement sûr et prévisible.

Les jours et les semaines qui suivent ne sont pas toujours agréables, mais sachez qu'il s'agit de réactions normales à un événement anormal et qu'elles disparaissent généralement d'elles-mêmes.

Soyez conscient.e des réactions qui peuvent se manifester :

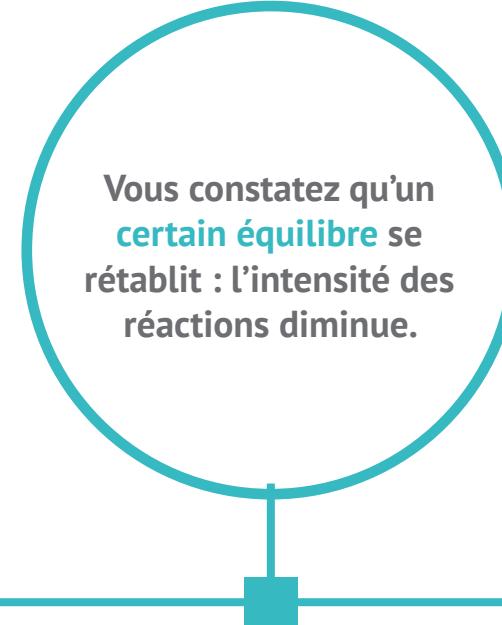
- Revivre l'événement
- Flashbacks et souvenirs dérangeants (visuels, olfactifs, sonores,...)
- Agitation et inquiétude
- Insomnie
- Sentiments de culpabilité (« J'aurais dû faire plus », « Pourquoi y ai-je échappé ? », « Est-ce moi qui ai provoqué cela ? »)
- Engourdissement émotionnel : n'avoir envie de rien, être « absent »
- Comportement d'évitement (éviter l'endroit où cela s'est passé, se couper des autres personnes)
- Problèmes de concentration
- Irritabilité
- ...

Il est impossible de prévoir comment vous réagirez à un incident critique, et deux collègues qui ont vécu la même chose peuvent avoir des réactions très différentes.

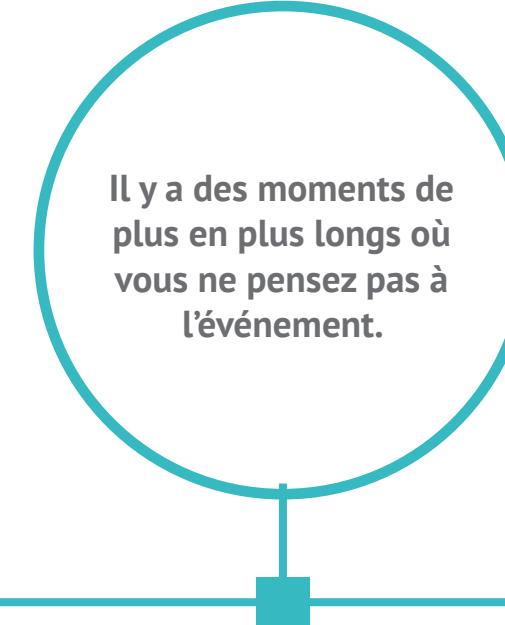
L'un peut avoir plus ou moins oublié l'incident après une semaine, et l'autre peut encore souffrir de cauchemars après un mois.



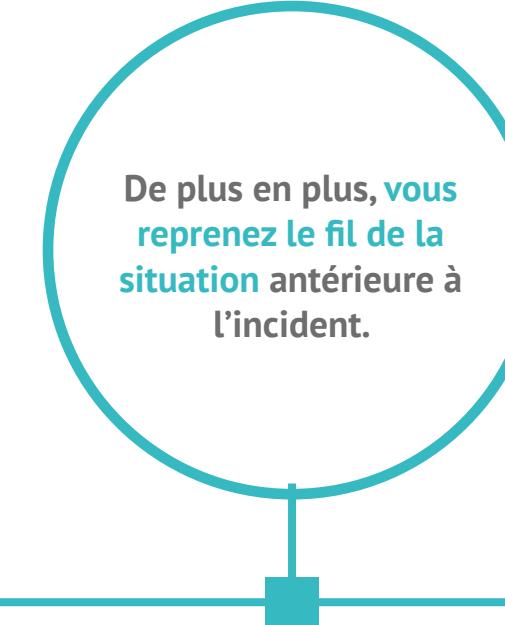
Dans les premiers jours, les réactions peuvent être très intenses.



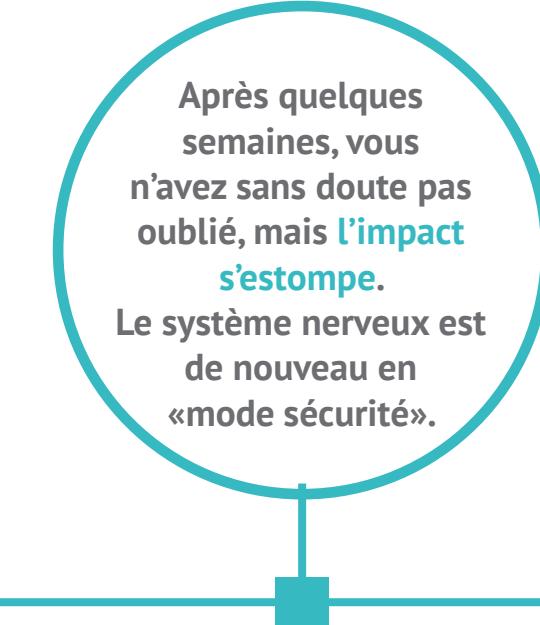
Vous constatez qu'un certain équilibre se rétablit : l'intensité des réactions diminue.



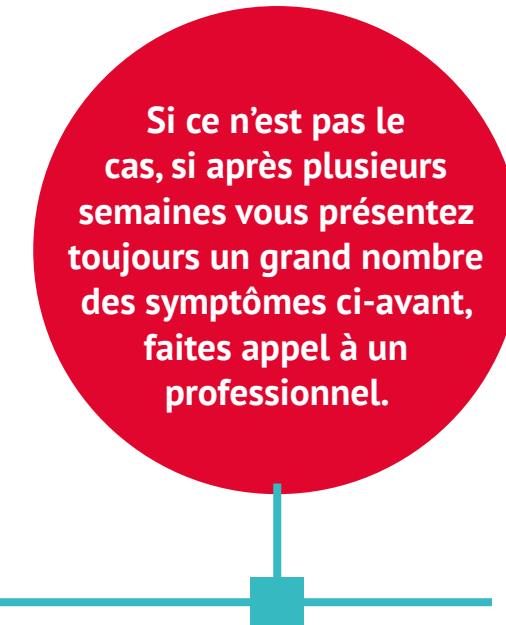
Il y a des moments de plus en plus longs où vous ne pensez pas à l'événement.



De plus en plus, vous reprenez le fil de la situation antérieure à l'incident.



Après quelques semaines, vous n'avez sans doute pas oublié, mais l'impact s'estompe. Le système nerveux est de nouveau en «mode sécurité».



Si ce n'est pas le cas, si après plusieurs semaines vous présentez toujours un grand nombre des symptômes ci-dessus, faites appel à un professionnel.

Les bons gestes après un incident critique

Se rétablir après un événement choquant est un processus naturel, mais il y a des choses que vous pouvez faire pour soutenir ce processus naturel. Qu'est-ce qui est important ?

- Faites face à ce qui s'est passé. **Parlez-en** avec d'autres personnes, mais **évitez les discussions ou les conversations trop animées à propos de l'événement**. Evitez de ressasser. Votre corps a surtout besoin de repos et de sérénité.
- Acceptez **toute aide** extérieure.
- Prenez soin de vos besoins physiques fondamentaux et **maintenez votre corps en bonne santé** : modérez votre consommation d'alcool, veillez à votre sommeil, mangez sainement et continuez à bouger (doucement).
- Prenez le temps de vous **reposer** et de vous détendre, et évitez la suractivité.
- Acceptez le fait qu'il faut **du temps** pour se remettre d'un incident critique.
- Soyez très **prudent avec les médicaments** (somnifères, sédatifs...). Même si cela peut être un peu difficile pendant un certain temps, dans la plupart des cas, le rétablissement se fait naturellement. De plus, les médicaments peuvent avoir des effets secondaires désagréables.
- **Osez demander du soutien ou de l'écoute** si vous avez l'impression qu'on ne vous l'offre pas spontanément. Les autres se sentent parfois un peu gênés d'aborder le sujet eux-mêmes, ou ne veulent pas vous faire de peine.
- **Osez admettre que vous êtes bouleversé.e** par ce qui s'est passé, même si vous pensez que ce genre de situation fait partie du travail. Il faut parfois du courage, mais il est important d'oser se montrer vulnérable. Ainsi, vous ouvrez la voie aux autres et contribuez à la construction d'une culture de bienveillance, de solidarité.
- **Il y a des larmes ? Laissez-les venir.** Cela demande beaucoup plus d'efforts de les retenir que de les laisser couler.
- Dans la mesure du possible, essayez de conserver **la même organisation de votre journée** qu'avant l'événement.
- Il est généralement plus sain - si possible - de **reprendre le travail dès que possible**, éventuellement avec un soutien et des ajustements, pour pouvoir à nouveau s'y confronter en toute sécurité.
- Il est normal de penser que les personnes qui n'ont pas vécu la situation ne peuvent pas vous comprendre à 100 % et que, vous ressentiez un grand besoin d'être avec des personnes qui ont vécu la même chose que vous. Mais il est également sain de faire appel à d'autres personnes qui ne sont pas passées par la même épreuve.

Aide professionnelle ?

La grande majorité des incidents critiques ne nécessitent pas d'aide professionnelle pour y faire face. Bien veiller sur soi et bénéficier du soutien d'un entourage familial suffisent généralement à retrouver un mode de fonctionnement sûr. Le rôle de vos collègues, de votre supérieur, de votre direction, etc. est donc également très important.

Si vous ressentez le besoin d'en parler avec un professionnel (médecin généraliste, psychologue, etc.), faites-le. Parler aide de toute façon.

Toutefois, si après un certain nombre de semaines (plus de 6 à 8 semaines), vous continuez à ressentir plusieurs des réactions énumérées ci-dessus qui vous empêchent de fonctionner au quotidien, il est conseillé de demander l'aide d'un spécialiste. Certaines personnes peuvent développer un syndrome de stress post-traumatique.

**Cela ne signifie pas que vous n'arrivez pas à gérer la situation.
Ce n'est pas un choix de votre part, cela arrive, c'est tout.**

Mais dans ce cas, cherchez de l'aide.

Des émotions positives aussi

Après un incident critique, tout n'est pas noir. Vous pouvez ressentir des émotions positives en même temps que des émotions difficiles :

- Vous êtes heureux.e d'avoir pu aider quelqu'un.
- Vous êtes soulagé.e que rien de grave ne vous soit arrivé.e.
- Vous vous sentez lié.e à d'autres victimes ou témoins.
- Vous êtes reconnaissant.e de l'aide reçue.
- Vous appréciez à nouveau les bonheurs simples de la vie.
- Vous ressentez le besoin de faire quelque chose qui ait du sens, par exemple en vous impliquant auprès d'autres personnes qui vivent une situation difficile comparable.
- Vous remarquez que vous ou votre organisation avez évolué grâce à cet événement. Il se peut que l'on investisse davantage dans la sécurité ou dans la prévention, qu'il y ait une culture plus forte de l'entraide, etc.



4

UNE BONNE PRISE EN CHARGE FAIT LA DIFFERENCE : CONSEILS POUR L'ENTOURAGE



Outre le stress post-traumatique, il existe également une possible résilience ou une croissance post-traumatique.

Comment l'entourage peut-il aider en ce sens?

Premier soutien : la proximité de personnes familières, de confiance

Lorsqu'un incident critique se produit, les employeurs ou les managers ont souvent tendance à chercher immédiatement de l'aide auprès de psychologues ou d'autres professionnels. Cette démarche est compréhensible et part d'une bonne intention. Ils sont inquiets et veulent offrir la meilleure aide possible. Les collaborateurs disent souvent après coup qu'ils ont apprécié cette initiative.

Les victimes ou les témoins d'un événement choquant sont souvent bouleversés, désemparés. Si le corps est en état d'hyperexcitation, il est important dans les premières heures de **ramener le calme dans le système**. Et une personne familiale peut généralement obtenir de meilleurs résultats qu'un parfait inconnu.

Ce qui compte dans les premiers jours/heures : la proximité et le soutien de collègues proches et un signal de l'employeur/du manager qu'il est là en cas de besoin.



C'est pourquoi il est important qu'ils se rendent immédiatement sur place et qu'ils soient simplement « **là** », avec une oreille attentive, un geste de soutien et une aide pratique. Ce signal est beaucoup plus fort que l'envoi immédiat d'un psychologue sur place.

Pour la même raison, il est également plus sain de ne pas se précipiter dans des explications détaillées ou des discussions approfondies sur ce qui s'est exactement passé. Cette démarche est parfois nécessaire pour déclarer un accident de travail, mais elle n'apporte rien de bon à la victime. Il est utile de parler, mais surtout de la façon dont la personne a vécu l'événement, de ce qu'elle ressent, ce dont elle a besoin et ce qu'elle pense.



Le fait de déterrer les détails (parfois atroces, douloureux, sanglants) de ce qui s'est passé n'est en aucun cas nécessaire pour un traitement adéquat, bien au contraire. Cela entraîne une forte excitation dans le système, et c'est exactement ce que nous souhaitons éviter.

Si vous êtes sincèrement préoccupé.e et que
vous agissez dans ce sens, vous ne risquez
pas de dire ou de faire grand-chose de mal.
Il s'agit de faire preuve d'humanité.

Quelques conseils pour l'entourage :

- Gardez à l'esprit que chacun réagit à sa manière.
- Essayez d'aider par des **gestes simples et pratiques** (offrir quelque chose à boire, raccompagner à la maison, prévenir quelqu'un, rassembler ses affaires, chercher des vêtements propres,...).
- Montrez de l'intérêt, sans être indiscret.
- Laissez la personne décider du rythme de la conversation et essayez, autant que possible, d'être **une source de calme**.
- Essayez de ne pas minimiser la situation, mais aussi de ne pas l'aggraver par vos réactions.
- N'abusez pas des conseils bien intentionnés. Il faut surtout **être à l'écoute**.
- Evitez les petites blagues. L'humour n'est pas de mise pour l'instant. Peut-être plus tard.
- Ne laissez pas la personne seule, **être présent est important**.
- Gardez à l'esprit que la personne voudra raconter son histoire plusieurs fois, et c'est très bien ainsi. Mais ne l'encouragez surtout pas à partager les détails affreux, douloureux ou sanglants.
- Ne portez pas de jugement critique ou de reproche sur la façon dont la personne s'est comportée pendant l'événement. Cela peut mener à une **victimisation secondaire** : les victimes se sentent victimisées une seconde fois.
- Il est bon de voir si l'on peut tirer des leçons de la situation, mais ce n'est pas ce qui compte dans les premières heures. Il faut d'abord **s'occuper de la personne**, le reste peut attendre.
- Veillez à ce que, dans les jours qui suivent, la personne **se repose suffisamment** et prenne bien soin d'elle-même. Renseignez-vous également sur les aides disponibles à son domicile.
- En fonction de ce qui est arrivé, la personne peut être en incapacité de travail pendant un certain temps. Toutefois, il ne faut pas croire que c'est la bonne réaction face à tout incident critique. Une personne peut tirer un grand profit de la structure et du soutien social apportés par un environnement de travail. Rester chez soi à broyer du noir ou se repasser le film de l'événement en boucle n'aide pas.
- Il est normal que la victime adopte un **comportement d'évitement**. Il est important de ne pas entretenir ce comportement et d'y mettre un terme à un rythme calme et prudent. Voyez ce dont la personne a besoin pour lever les obstacles à la reprise du travail : proposez-lui de ne pas effectuer certaines tâches pendant un certain temps, mettez en place un **système de binôme** permettant à la personne de travailler à deux,...
- Revenez-y de temps en temps dans les jours ou les semaines à venir : comment cela se passe-t-il maintenant ? Parfois, les répercussions ne viennent que plus tard, et c'est aussi un signe d'engagement. C'est ce qui aide le plus les victimes d'un incident critique : **l'implication des personnes qui l'entourent**. Même une carte un an plus tard, une cérémonie d'adieu, ... sont des initiatives qui témoignent de cet engagement.
- Malheureusement, il arrive aussi très souvent que les managers passent beaucoup trop vite à autre chose et ne font pas preuve de cette dimension humaine. Il est aussi important de convenir d'**une bonne répartition des rôles** entre managers : qui se concentre sur les victimes, qui communique avec le terrain, qui s'adresse à la presse, qui s'occupe du traitement administratif des documents, ...

Assurer le suivi pour un traitement en profondeur

Au terme de la première phase aiguë, il peut s'avérer utile de demander l'aide d'un professionnel.

À ce stade, la **psycho-éducation** peut aider à mieux réagir : expliquer ce qui arrive au corps et à l'esprit après un événement choquant, préciser ce à quoi les gens peuvent s'attendre dans les jours et les semaines à venir, et surtout leur dire comment prendre soin d'eux-mêmes et d'autrui le mieux possible.

Si plusieurs personnes ont été impliquées dans cette situation choquante, il est préférable de le faire **en groupe**. Les personnes concernées bénéficient ainsi d'un soutien mutuel important. Toutefois, ne forcez personne à participer.

Nous avons décrit précédemment l'impact d'un incident critique et ses effets sur le fonctionnement de la victime ou du témoin. Si, après plusieurs semaines, ces effets sont encore très présents et interfèrent avec le fonctionnement normal, il convient de recourir à un **soutien psychologique individuel**. Mais dans un premier temps, il est tout à fait normal que les personnes ne fonctionnent pas comme nous en avons l'habitude.





COMMENT POUVONS-NOUS VOUS AIDER ?

Pour assister les clients dans le suivi d'un incident critique, nous avons mis en place un Employee Assistance Program.

Un réseau de psychologues spécialisés est prêt, dès les premières heures ou premiers jours, à conseiller l'organisation et à accueillir les victimes. Cette offre comprend à la fois un suivi de groupe et un soutien psychologique individuel pour ceux qui en ont besoin.

Vous souhaitez vous affilier à ce service ou avez des questions sur votre contrat ?

 health.safety@securex.be

 09 282 16 04

Vous voulez en savoir plus en tant que travailleur ?

Renseignez-vous sur les possibilités auprès de votre conseiller en prévention interne ou de votre département RH.